Panasonic®

困ったときには

ネットワークカメラ　屋内天井設置タイプ

品番　**BB-HCM403**

（ACアダプター&PoE給電タイプ）

もくじ

【商標および登録商標】

- Microsoft、WindowsおよびActiveXは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- その他記載の会社名・商品名などは、各会社の商標または登録商標です。

【表記について】

- UPnPはUniversal Plug and Playの略称です。
- 本書では、「ネットワークカメラ」を「カメラ」と表記しています。
- 本書では、「セットアップCD-ROM」を「CD-ROM」と表記しています。

故障かなと思ったとき

パナソニックのサポートウェブサイト (http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/) には、本書に記載している内容以外にも、さまざまな最新の技術情報などを掲載しております。トラブルなどが発生したときに参照してください。

ACアダプター給電におけるインジケーター表示について

症　状	原因と対策
電源を入れたあと、インジケーターがオレンジに点灯または点滅する。	● イーサネットケーブルが正しく接続されていない。 →イーサネットケーブルを正しく接続してください。 ● ハブ、ルーターが正しく動作していない。 →ハブ、ルーターが正しく動作しているか確認してください。 ● イーサネットケーブルが一部断線している。 →別のイーサネットケーブルと交換してください。
インジケーターがオレンジに点滅し続ける。	● バージョンアップが正常に完了しないまま、カメラのACコードをコンセントから抜いて、もう一度入れた。 →ウェブブラウザからカメラにアクセスすると、バージョンアップ画面が表示されます。手順に従ってバージョンアップを実施してください。 (☞ CD-ROM内の取扱説明書142ページ)
インジケーターがオレンジに点滅（約2秒間隔）している。	● ルーターやハブの電源が切れている。 →ルーターやハブの電源を入れて、回線が接続されるまで、しばらくお待ちください。 ● ルーターのUPnP™が無効になっている。 →UPnP™を有効にしてください。 ● ルーターがUPnP™に対応していない。 →手動でポートフォーワーディング設定を行ってください。
インジケーターが緑に点滅し続ける。	● 自動設定が完了していない。 →「かんたんガイド」に従って、設定を完了させてください。 ● DHCPサーバーからIPアドレスが取得できない。 →「自動設定」、「DHCP設定」に設定した場合に、何らかのネットワーク障害でDHCPサーバーからIPアドレスを取得できないことが考えられます。ネットワーク管理者、またはプロバイダーに確認してください。
インジケーターが点灯しない。	● インジケーターの設定が消灯に設定されている。 →インジケーターの設定を点灯に変更してください。 (☞ CD-ROM内の取扱説明書138ページ)

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
インジケーターが点灯しない。	● 専用のACアダプターを使用していない。 →専用のACアダプターを使用しているか確認してください。 ● クロスケーブルを使用している。 →ハブ、ルーターによってはクロスケーブルを使用できない場合があります。カテゴリー5ストレートケーブルを使用してください。 ● カメラが故障している。 →お買い上げの販売店へ連絡してください。
インジケーターが赤に点滅し続ける。	● カメラが故障している。 →お買い上げの販売店へ連絡してください。

PoE給電におけるインジケーター表示について

症　状	原因と対策
電源を入れたあと、インジケーターがオレンジに点灯または点滅する。	● イーサネットケーブルが一部断線している。 →別のイーサネットケーブルと交換してください。
インジケーターがオレンジに点滅し続ける。	● バージョンアップが正常に完了しないまま、カメラの電源を切って、もう一度入れた。 →ウェブブラウザからカメラにアクセスすると、バージョンアップ画面が表示されます。手順に従ってバージョンアップを実施してください。 (☞ CD-ROM内の取扱説明書142ページ)
インジケーターがオレンジに点滅（約2秒間隔）している。	● ルーターやハブの電源が切れている。 →ルーターやハブの電源を入れて、回線が接続されるまで、しばらくお待ちください。 ● ルーターのUPnP™が無効になっている。 →UPnP™を有効にしてください。 ● ルーターがUPnP™に対応していない。 →手動でポートフォーワーディング設定を行ってください。
インジケーターが緑に点滅し続ける。	● 自動設定が完了していない。 →「かんたんガイド」に従って、設定を完了させてください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
インジケーターが緑に点滅し続ける。	● DHCPサーバーからIPアドレスが取得できない。 →「自動設定」、「DHCP設定」に設定した場合に、何らかのネットワーク障害でDHCPサーバーからIPアドレスを取得できないことが考えられます。ネットワーク管理者、またはプロバイダーに確認してください。
インジケーターが点灯しない。	● インジケーターの設定が消灯に設定されている。 →インジケーターの設定を点灯に変更してください。 （☞ CD-ROM内の取扱説明書138ページ） ● クロスケーブルを使用している。 →ハブ、ルーターによってはクロスケーブルを使用できない場合があります。カテゴリー5ストレートケーブルを使用してください。 ● カメラとPoE給電装置が接続されていない。 →カメラとPoE給電装置をイーサネットケーブルで接続してください。 ● PoE給電装置の電源が切れている。 →PoE給電装置の電源を入れてください。 ● イーサネットケーブルが一部断線している。 →別のイーサネットケーブルと交換してください。 ● PoE給電装置への接続がまちがっている。 →PoE給電装置の取扱説明書を参照してください。 ● PoE給電装置の電源供給台数を超えている。 →PoE給電装置によっては、電源を供給できるワット数が制限されているものがあります。PoE給電装置の取扱説明書を参照し、制限を超えないカメラ台数を接続してください。 ● カメラまたはPoE給電装置が故障している。 →PoE給電装置にカメラ以外のPoE対応受電機器を接続して、PoE対応受電機器が動作する場合はカメラが故障しています。 お買い上げの販売店へ連絡してください。 ● PoE給電装置とカメラの接続に中継コネクター、ハブを使用している。 →PoE給電装置とカメラは1本のイーサネットケーブルのみで接続してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
インジケーターが点灯しない。	● イーサネット規格外のイーサネットケーブルを使用している。 →カテゴリー5の規格に準拠した、4対 UTP/STPのイーサネットケーブルを使用してください。(推奨ケーブル：パナソニック電工製　エコLANケーブル4対 CAT5E NR 13533シリーズ、最大長100 m)（2006年7月現在）
インジケーターが赤に点滅し続ける。	● カメラが故障している。 →お買い上げの販売店へ連絡してください。

カメラの設定について

症　状	原因と対策
BB-HGW502 (カメラコントロールユニット) のカメラポータル画面上で鍵マークが表示される。	→正常な動作です。鍵マークをクリックするとカメラの認証画面が表示されます。ユーザー名とパスワードを入力すると、カメラ画像が表示されます。ユーザー名とパスワードを記憶しているので2回目からは鍵マークは表示されません。
BB-HGW502（カメラコントロールユニット）のポータル画面で"！"マークが表示される。	● 工場出荷時設定状態のカメラを接続したときに表示される。 →"！"マークをクリックするとカメラの初期パスワード画面が表示されます。
BB-HGW502のカメラポータル画面にカメラ枠が表示されない。	● 先にカメラの電源を入れたあと、BB-HGW502の電源を入れた。 →先にBB-HGW502の電源を入れてください。 ● BB-HGW502のカメラ自動登録機能設定が「使用しない」になっている。 →BB-HGW502の取扱説明書を参照し、「使用する」に変更してください。
セットアップソフトウェアのカメラ設定に失敗する。	● カメラの電源を入れたあと、20分以上経過している。 →カメラの電源を切って、もう一度電源を入れてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書10ページ）再度カメラ設定をしてください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
セットアップソフトウェアのカメラ設定に失敗する。	● カメラのIPアドレスが重複している。 →複数台設定するときは、1台ずつカメラの電源を入れてください。 ● 設定中に何らかの問題がネットワークに発生した。 →ネットワーク環境を確認し、カメラの電源を切って、もう一度電源を入れてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書10ページ）再度ネットワーク設定をしてください。
みえますねっとサービスのウェブサイトのリンクを記載したEメールが送られてこない。	● みえますねっとサービスのウェブサイトで登録したEメールアドレスがまちがっている。 →みえますねっとサービスのウェブサイト（http://www.miemasu.net）を参照し、Eメールアドレスを正しく登録し直してください。
ダイナミックDNSサービス登録で失敗する。	● ルーターに接続しているパソコンからインターネットに接続できていない。 →ルーターの取扱説明書を参照し、パソコンからインターネットに接続できるようにしてください。再度ダイナミックDNSサービスに登録してください。
セットアップソフトウェアのカメラリストに、カメラのIPアドレスが表示されない。	● パソコンのファイアウォール設定、または、アンチウイルス・ソフトウェアが接続を遮断している。 →パソコンのファイアウォール設定やアンチウイルス・ソフトウェアを一時的に無効にして、カメラを設定してください。パソコンのファイアウォール設定やアンチウイルス・ソフトウェアを無効にできない場合、MACアドレスを使ってカメラを設定できます。（☞ CD-ROM内の取扱説明書158ページ） ● 複数のルーターを経由して接続している。 →パソコンと同じLANにカメラを接続し、設定してください。 ● パソコンのIPアドレスが設定されていない。 →IPアドレスを設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書154ページ）
セットアップソフトウェアのカメラの状態にエラーが表示される。	● カメラ設定でエラーが発生している。 →カメラの電源を切って、もう一度電源を入れてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書10ページ）再度手順に従い、設定してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
UPnP™によるポートフォワーディング設定に失敗する。	● ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 →ルーターの取扱説明書を参照し、UPnP™機能を有効に設定してください。 ● 先にカメラの電源を入れたあと、ルーターの電源を入れた。 →先にルーターの電源を入れてください。 ● ネットワークの設定でデフォルトゲートウェイが設定されていないか、正しく設定されていない。 →正しく設定してください。(☞ CD-ROM内の取扱説明書41、45ページ) ● ルーターがUPnP™に対応していない。 →ルーターの取扱説明書を参照し、ポートフォワーディング設定を行ってください。
カメラのIPアドレス、ポート番号がわからない。	→セットアップソフトウェアを起動し、「カメラセットアップ」をクリックすると、カメラリスト画面が表示されます。カメラリストには、カメラの底面に記載しているMACアドレスが表示されます。同じ行にIPアドレスとポート番号が表示されます。
設定画面に入るためのパスワードがわからない。	→CLEAR SETTINGボタンを押すと、すべての設定値が工場出荷値の状態に戻ります。再度、パスワードを設定してください。

故障かなと思ったとき

カメラ画像、画面表示について

<table>
<tr><th>症　状</th><th>原因と対策</th></tr>
<tr><td>カメラにアクセスできない。</td><td>
● IPアドレスが異なっている。
→ウェブブラウザのアドレスバーに正しいIPアドレスを入力してください。
● Internet Explorer（バージョン6.0、2006年7月現在）にIPv6アドレスを入力してもカメラにアクセスできない。
→Internet ExplorerはIPv6アドレスの直接入力に対応していません。みえますねっとサービスなどのダイナミックDNSサービスをお使いください。
● インターネットからアクセスする場合に、カメラのネットワーク設定においてデフォルトゲートウェイまたはDNSサーバーアドレスが設定されていない、または、正しく設定されていない。
→正確なデフォルトゲートウェイとDNSサーバーアドレスを設定してください。特に、ダイナミックDNSサービスを使う場合、IPアドレスは正確でなければなりません。（☞ CD-ROM内の取扱説明書41、45ページ）
● 接続タイプが正しく設定されていない。（☞ CD-ROM内の取扱説明書41、45ページ）
→「自動」でうまく接続できない場合は、下記の表に従ってカメラと接続先（ルーターなど）を設定してください。
<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">カメラ / 接続先</th><th rowspan="2">自動</th><th colspan="2">100 Mbps</th><th colspan="2">10 Mbps</th></tr>
<tr><th>全2重</th><th>半2重</th><th>全2重</th><th>半2重</th></tr>
<tr><td colspan="2">自動</td><td>○</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">100Base-TX</td><td>全2重</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td></tr>
<tr><td>半2重</td><td>○</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td></tr>
<tr><td rowspan="2">10Base-T</td><td>全2重</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td></tr>
<tr><td>半2重</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>○</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>LAN内でカメラにアクセスできない。</td><td>
● 接続しているルーターにループバック機能がないため、LAN内からURLでアクセスできない。
→プライベートアドレスでカメラにアクセスしてください。
</td></tr>
</table>

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
LAN内でカメラにアクセスできない。	● パソコンとカメラが属するプライベートアドレスのクラスが異なっている。 →LAN内で使用する場合は、パソコンとカメラが同じクラスに設定されていなければなりません。同じクラスになるように設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書183ページ） ● カメラにアクセスするウェブブラウザの設定が、プロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書161ページ） ● ダイナミックDNSサービスで登録したカメラのURL (またはルーターのグローバルアドレス) とカメラのポート番号、または、グローバルアドレスに対応したカメラURLで、同じLAN内のカメラへアクセスしている。 →同じLAN内のカメラへアクセスする場合は、家庭内で使用する場合のカメラURLにアクセスしてください。
LAN内ではカメラにアクセスできるが、インターネットからはカメラにアクセスできない。	● ネットワークの設定において、デフォルトゲートウェイが設定されていない、または、正しく設定されていない。 →正しく設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書41、45ページ） ● ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 →ルーターの取扱説明書を参照し、UPnP™機能を有効に設定してください。 ● ルーターにポートフォワーディング機能が設定されていない。 →ポートフォワーディング機能を設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書59ページ） 詳しくは、使用しているルーターの取扱説明書を参照してください。 ● ルーターに、インターネット（WAN側）からのアクセスを禁止するパケットフィルタリングなどを設定している。 →ルーターをインターネットからアクセスできるように設定してください。詳しくは、ルーターの取扱説明書を参照してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
LAN内ではカメラにアクセスできるが、インターネットからはカメラにアクセスできない。	● 家庭内で使用する場合のURLでアクセスしている。 →インターネットで使用する場合のカメラURL（またはダイナミックDNSサービスで登録したURL）とカメラのポート番号でアクセスしてください。
みえますねっとサービスのURLでアクセスできない。	● みえますねっとサーバーへカメラからのIPアドレス通知が届いていない。 →みえますねっとサービスのウェブサイト（http://www.miemasu.net）から「登録者専用ページ」にログインして、登録されたカメラの情報を確認してください。「IPアドレス」欄にグローバルアドレスが表示されていない場合、ネットワーク設定を確認してください。
認証画面が連続で表示される。	● 管理者のユーザー名やパスワードを変更した。または一般ユーザーのユーザー名やパスワードを変更した。 →ウェブブラウザを閉じ、再起動後、カメラにアクセスしてください。
Internet Explorerでカメラ画像が半分しか表示されない。	● Internet Explorerのバージョンが4.X以前のものを使用している。 →Internet Explorerのバージョンを6.0以降にバージョンアップしてください。
カメラ画像が表示されない。	● ウェブブラウザにInternet Explorerを使用していて、パソコンにActiveX®コントロールがインストールされていない。 →動画を表示するためにActiveXコントロールをインストールする必要があります。ActiveX コントロールのインストール方法については、Microsoft® Windows® XP Service Pack 2をご使用の場合にはCD-ROM内の取扱説明書17ページを、それ以外のOSをご使用の場合にはCD-ROM内の取扱説明書16ページを参照してください。 ● ネットワークが混雑している。 →画面がすぐに表示されない場合もあります。少しお待ちください。 ● カメラにアクセスするウェブブラウザの設定が、プロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書161ページ）

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
マルチ画面でカメラ画像が表示されない。	● プライベートIPアドレスとグローバルIPアドレス（またはドメイン名）が混在したマルチ画面設定を行うと、画像を表示できないことがある。 → LAN内でマルチ画面を見る場合のマルチ画面設定は、プライベートIPアドレスで設定してください。インターネット（WAN側）からマルチ画面を見る場合は、グローバルIPアドレス（またはドメイン名）で設定してください。
画面にエラーコード「ERROR CODE (4/12002)」が表示され、画像が表示されない。	● マルチ画面に設定されているIPアドレスまたはドメイン名がまちがっている。 → 正しいIPアドレスまたはドメイン名を設定してください。 ● アドレスまたはドメイン名に誤りがない場合、ネットワーク接続がタイムアウトした可能性がある。 → ネットワークが混雑していない時間帯を使用するか、または他に通信しているソフトがないか確認し、あれば停止するなどの措置を行ってください。
携帯電話でトップ画面や画像が表示されない。	● IPアドレスとポート番号のみ入力している。 → "IPアドレス:ポート番号"のあとに"/mobile"と続けて入力してください。 ● 携帯電話が「320×240ドット」の解像度に対応していない、または、携帯電話が表示できる画像データ量を超えている。 →「160×120ドット」の解像度で見てください。
青い画像が表示される。	● カメラへの動画での同時アクセス数が30を超えている。 → 動画表示の同時アクセス数を30以下にするか、静止画表示に変更してください。 ● カメラ画像の公開時間を指定している。 → 故障ではありません。公開時刻指定の設定時刻外では、青い画像が表示されます。
動画を見ていたら、突然静止画になった。	● 一般ユーザー設定画面で動画表示の時間設定を行っている。 → 故障ではありません。連続して動画を見るときは、動画表示時間設定を「制限しない」に設定してください。 （☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ）

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
画像の焦点が合わない。	● 被写体がカメラに近すぎる。 →被写体をカメラから遠ざけてください。 (☞ CD-ROM内の取扱説明書8ページ) ● レンズカバーにゴミ、汚れ、指紋、曇りなどが付着している。 →柔らかい布でゴミなどをふきとってください。 (☞ CD-ROM内の取扱説明書153ページ)
画像の色がよくない。	● ホワイトバランスが合っていない。 →設定画面のカメラ設定項目に従って、ホワイトバランスを設定してください。(☞ CD-ROM内の取扱説明書69ページ) ● パソコンのモニター画面の色の設定が16ビット未満になっている。 →16ビット以上に設定してください。
画像にノイズが入る。	● 被写体の環境が暗い。 →使用環境を明るくしてください。または、カラーナイトビューモードにしてください。(☞ CD-ROM内の取扱説明書69ページ) ● パソコンのモニター画面の色の設定が16ビット未満になっている。 →16ビット以上に設定してください。
古い画像が表示される。	● ウェブブラウザのキャッシュに古い画像が保持されている。 →ウェブブラウザのインターネット一時ファイル設定を「ページを表示するごとに確認する」にしてください。 (☞ CD-ROM内の取扱説明書164ページ)
画像の更新が遅い。	● 複数のユーザーが同時にアクセスしている。 →複数のユーザーが同時にアクセスすると、画像の更新が遅くなります。 ● イーサネットスイッチングハブを使用していない。 →マルチ画面で複数台のカメラ画像を見るときに、イーサネットスイッチングハブを使用しないと画像の更新が遅くなります。必ずイーサネットスイッチングハブを使用してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
画像の更新が遅い。	● カメラ画像が更新する時間は、以下の条件により変化する。 設定：SDメモリーカードへの録画／IPsec使用/解像度/画質/通信帯域制限 使用環境：現在使用中のパソコンの性能、ネットワーク環境、被写体の条件（明るさ、被写体の状態など） ● ネットワークの設定で通信帯域制限が設定されている。 →ネットワーク環境に合わせて、通信帯域制限を大きくしてください。 ● カメラがカラーナイトビューモードになっている。 →通常の動作です。カラーナイトビューモードで暗い被写体を映しているときは、画像更新間隔が遅くなります。カラーナイトビューモードを解除してください。
動きがある被写体にぶれが発生する。	● 被写体の環境が暗く、カラーナイトビューモードが動作している。 →被写体の環境を明るくしてください。
カメラにアクセスするとバージョンアップ画面が表示される。	● バージョンアップ中に電源が切られたなどの原因で、カメラのファームウェアが壊れている。 →パナソニックのサポートウェブサイトより最新のファームウェアをダウンロードしてバージョンアップを行ってください。
録画プログラムとテレビモニタリングユニットで、ホームポジション登録・操作とチルト操作ができない。	● 録画プログラムとテレビモニタリングユニットからは、ホームポジション登録・操作とチルト操作はできません。

故障かなと思ったとき

操作バーについて

症　状	原因と対策
クリック＆センタリング機能が使えない。	● 管理者でログインしていない。 →クリック&センタリング機能は管理者のみ使用できます（デジタルズーム時）。管理者としてログインしてください。 ● クリックした位置が画像の中心に移動しない。 →チルトのみしか動作しないため、中心には移動しません。また、デジタルズーム中でも画像の表示可能範囲内しか動作しないため、中心に移動しない場合もあります。 ● カメラとパソコンが通信していない。 →ウェブブラウザの更新ボタンを押し、画像が更新されることを確認して、チルトを操作してください。 ● カメラの電源が入っていない。 →電源が入っているかを確認してください。 ● 複数の人が同時に操作している。 →しばらく待ってからアクセスしてください。 ● チルトが終端位置に移動している。 →操作バーに「上端、下端」のいずれかが表示されていないか確認してください。
操作バーの一部が表示されない。	● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定でその機能が許可されていない。 →その機能を許可する（☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ）、または管理者のユーザー名とパスワードでログインしてください。

音声機能について

症　状	原因と対策
受話ボタンがグレーに表示されている。	● 音声設定画面で「入力（パソコンのスピーカー出力）」を「しない」にしている。 →「する」にしてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書72ページ） ● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定で「聴く」が許可されていない。 →「聴く」を許可してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ）
送話ボタンがグレーに表示されている。	● 音声設定画面で「出力（パソコンのマイク入力）」を「しない」にしている。 →「する」にしてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書72ページ） ● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定で「話す」が許可されていない。 →「話す」を許可してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ） ● LANにあるカメラにアクセスするときに、ウェブブラウザの設定がプロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書161ページ）
送話／受話がともにできない。	● LANにあるカメラにアクセスするときに、ウェブブラウザの設定がプロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書161ページ）
パソコンで音声を聴けない。	● 受話ボタンの表示が [アイコン] になっている。 →受話ボタンをクリックしてください。（表示が [アイコン] になります。） →音声の同時接続数を超えています。しばらく待ってから、アクセスしてください。 ● 受話ボタンがグレーに表示されている。 →一般ユーザー設定画面で「聴く」が許可されていません。許可してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ） ● 音量が最小になっている。 →音量調整バーで音量を調節してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
パソコンで音声を聴けない。	● パソコンの音量設定でミュートされているか、音量が最小になっている。 →パソコンのボリューム コントロール画面を開き、出力マスターおよびWaveの音声ミュートのチェックをはずしたあとで、音量を調節してください。
音声操作バーが表示されない。	● 同時接続数を超えた場合、音声操作バーそのものが表示されません。 →しばらく待ってから再度カメラにアクセスしてください。 ● 音声設定画面で「出力（パソコンのマイク入力）」および「入力（パソコンのスピーカー出力）」を「しない」にしている。 →「する」にしてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書72ページ） ● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定で「聴く」、「話す」が許可されていない。 →「聴く」、「話す」を許可してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ）
カメラに接続している外部スピーカーから音声が出力されない。	● 送話ボタンの表示が　になっている。 →送話ボタンをクリックしてください。(表示が　になります。) ● 送話ボタンがグレーで表示されている。 →一般ユーザー設定画面で「話す」が許可されていません。許可してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書79ページ） ● パソコンのボリューム コントロール画面でマイクが指定されていない。 →ボリューム コントロール画面→「オプション」→「プロパティ」をクリックし、「録音」にチェックする。「表示するコントロール」の欄にある「マイク」にチェックを入れ、「OK」をクリックする。表示される録音コントロール画面上のマイクのところに、「選択」のチェックを入れてください。 ● パソコンのマイク入力設定がミュートされている。 →パソコンのボリューム コントロール画面を開き、マイクの「選択」のチェックボックスをチェックしてから音量を調節してください。 ● カメラにスピーカーが接続されていない。 →カメラにアンプ内蔵の外部スピーカーを接続してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
カメラに接続している外部スピーカーから音声が出力されない。	● アンプが接続されていない。 →カメラの音声出力端子はライン出力です。アンプ内蔵の外部スピーカーに接続してください。（☞ かんたんガイド） ● 音声の連続受信時間が短い。 →音声の連続受信時間を長い値に設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書72ページ） ● カメラスピーカーの音量設定が最小になっている。 →音量設定を適切な音量にしてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書72ページ） ● プロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書161ページ）プロキシサーバーを経由している場合は、音声機能が使えません。
雑音が聴こえる。	● 外部接続しているマイクやスピーカー のプラグが汚れている。 →マイクやスピーカーの接続端子などを乾いた布でふいてください。 ● 外部接続しているマイクやスピーカーが正しく接続されていない。 →マイクやスピーカーを正しく接続してください。 ● パソコンのスピーカーから出される音声が、パソコンのマイクに入り、カメラから雑音（ハウリング）として送話されている。 →パソコンのボリューム コントロール画面上のマイクのところで、「ミュート」にチェックを入れてください。雑音（ハウリング）を抑えられます。
音声が途切れる。	● パソコンでほかのアプリケーションを動作させている。 →ほかのアプリケーションを閉じてください。 ● ネットワークの設定画面で「通信帯域制限」を「制限しない」にしている。 →「通信帯域制限」の値を落とすと音声の途切れが改善される場合があります。（☞ CD-ROM内の取扱説明書41、46ページ） ● 外部接続しているマイクやスピーカーの入力が小さい。 →受話していて途切れる場合は、音声設定画面で「感度」を「最大」にしてください。また、送話していて途切れる場合は、パソコンのボリューム コントロール画面でマイクの音量を調節してください。

故障かなと思ったとき

カメラ画像の一時保存／転送について

症　状	原因と対策
カメラ画像をEメール転送またはFTP転送できない。	● サーバーとの間でエラーが生じている。 →ステータス画面（☞ CD-ROM内の取扱説明書139ページ）のプロトコル欄を参照し、各サーバーに対するプロトコルのエラーがカウントされていないか確認してください。 ● ネットワークの設定でデフォルトゲートウェイ、DNSが設定されていないか、正しく設定されていない。 →正しく設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書41、45ページ） ● Eメール転送またはFTP転送のログインIDとパスワードがまちがっている。 →正しいログインIDとパスワードを設定してください。 ● Eメール転送で認証設定が「認証なし」に設定されているので、送信できない。 →Eメール転送で認証設定を「POP before SMTP認証」または「SMTP認証」に設定して、ログインＩD、パスワードを設定し（「POP before SMTP認証」の場合、POPサーバーアドレスを追加設定し）再度、Eメール転送を行ってください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書89、100、112ページ） ● Eメール転送でSMTPサーバーがSMTP認証のPLAIN方式とLOGIN方式以外に対応している。（例　CRAMMD5方式など） →カメラのSMTP認証はPLAIN方式とLOGIN方式にのみ対応しています。ご使用のプロバイダーに確認してください。
カメラ画像を携帯電話にEメール転送できない。	● 一時保存／転送の設定で画質を「携帯電話用」以外に設定している。 →一時保存／転送の設定で解像度を「160×120 ドット」、画質を「携帯電話用」に設定してください。携帯電話の機種によっては、「320×240 ドット」の解像度ではカメラ画像のEメール転送ができない場合があります。
一時保存／転送で画像の更新間隔が遅い。または、FTP転送で古い画像が送られてくる。	● 設定間隔が短すぎて、カメラが画像を転送しきれていない。 →Eメール転送またはFTP転送の間隔を長くしてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書85、96、108ページ）

SDメモリーカードへの録画について

症　状	原因と対策
SDメモリーカードに書き込めない。	● 書込プロテクトされている。 →書込プロテクトを解除してください。
録画に時間がかかる。	● パソコンでフォーマットすると時間がかかる場合があります。 →カメラでフォーマットしてください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書127ページ）

IPv6について

症　状	原因と対策
IPv6アドレスでカメラにアクセスできない。	● カメラにIPv6アドレスが設定されていない。 →ステータス画面（☞ CD-ROM内の取扱説明書139ページ）のネットワーク（IPv6）欄で、IPアドレスとデフォルトゲートウェイに値が表示されているか確認してください。両方または片方しか表示されていない場合は、接続方法が正しくないか、IPv6対応ルーターが正しく設定されていない可能性があります。正しく設定してください。 ● パソコンにIPv6の設定が行われていない。 →Windows XPを購入したときの設定では、IPv6に対応していません。Windows XPにIPv6の設定を行ってください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書13ページ） ● ルーターにフィルタリング設定を行っている。 →ルーターの設定で、WAN側からのカメラへのアクセスを許可してください。 ● 現段階で、お使いのLANまたはプロバイダーが、IPv6に対応していない。

IPsecについて

症　状	原因と対策
トランスポートモードでカメラにアクセスできない。	● IPsecポリシー設定で制限されている。 →同時接続しているパソコンの数を減らし、しばらくお待ちください。またはパソコンのIPsec設定でライフタイムを短く設定してください。 ● パソコンにIPsec設定をしていない。 →パソコンにIPsec設定を行ってください。設定方法は、パナソニックのサポートウェブサイト（http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/）を参照してください。 ● 事前共有キーが正しく設定されていない。 →カメラとパソコンに同じ事前共有キーを設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書50ページ） ● ネットワーク内のVPNルーターでトンネルモードの設定を行っている。 →トランスポートモードとトンネルモードは同時に使用できません。パソコンのIPsec設定を解除し、トンネルモードで通信してください。 ● パソコンのSA※、カメラのSAのどちらかがなくなっている。 →パソコンのIPsec設定をいったん無効にして、有効にしてください。
トンネルモードでカメラにアクセスできない。	● 事前共有キーが正しく設定されていない。 →カメラとVPNルーターに同じ事前共有キーを設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書53ページ） ● VPNルーターを正しく設定していない。 →VPNルーターにIKEとIPsecポリシーを正しく設定してください。（☞ CD-ROM内の取扱説明書55、56ページ） ● VPNルーターのSA※、カメラのSAのどちらかがなくなっている。 →VPNルーター、カメラを再起動してください。

※SA (Security Association): IPsecやIPv6を利用した暗号化通信において、通信を行う前に暗号化方式や暗号鍵などの情報を交換・共有し、安全な通信路の確立、または、確立された仮想的な暗号通信路を意味します。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
トランスポートモードでEメール転送またはFTP転送できない。	● ネットワークの設定が正しく設定されていない。 →サーバーやパソコン、カメラのIPsec設定を解除し、カメラ画像が転送できるか確認してください。転送できれば、IPsec設定が正しく設定されていないので、正しく設定してください。(☞ CD-ROM内の取扱説明書50ページ) ● 事前共有キーが正しく設定されていない。 →カメラ、サーバーに同じ事前共有キーを設定してください。(☞ CD-ROM内の取扱説明書50ページ) ● トンネルモードを使用しているネットワークの中にメールサーバーまたはFTPサーバーがある。 →トランスポートモードとトンネルモードは同時に使用できません。メールサーバーまたはFTPサーバーのIPsec設定を解除し、トンネルモードで通信してください。 ● サーバーのSA※、カメラのSAのどちらかがなくなっている。 →カメラを再起動してください。

※SA (Security Association): IPsecやIPv6を利用した暗号化通信において、通信を行う前に暗号化方式や暗号鍵などの情報を交換・共有し、安全な通信路の確立、または、確立された仮想的な暗号通信路を意味します。

その他の機能について

症　状	原因と対策
ActiveXがインストールできない。	● ポップアップ遮断ソフトによってActiveXが遮断されている。 →ポップアップ遮断ソフトを停止してください。
バージョンアップが正常に完了しなかった。	● バージョンアップ中に、電源を切ったり、ネットワークトラブル、その他の理由でバージョンアップが中断された。 →下記の手順でバージョンアップをやり直してください。 パソコンを再起動し、カメラの電源を切って、もう一度電源を入れてください。(☞ CD-ROM 内の取扱説明書 10 ページ) ↓ バージョンアップ前に使用していたIPアドレスをウェブブラウザのアドレスバーへ入力し、カメラへアクセスしてください。 ↓ トップ画面が表示されていますか? はい → ステータス画面 (☞ CD-ROM 内の取扱説明書 139 ページ) でバージョンを確認してください。 ↓ バージョンは更新されていますか? はい → バージョンアップが完了しました。 いいえ → CD-ROM 内の取扱説明書 142 ページの手順に従って、バージョンアップを実行してください。 → バージョンアップが完了しました。 (トップ画面が表示されていますか? いいえ → CD-ROM 内の取扱説明書 142 ページの手順に従って、バージョンアップを実行してください。)
パソコンのマイ ネットワークにカメラのショートカットが表示されない。	● Windows XPまたはWindows MeにUPnP™（ユニバーサルプラグアンドプレイ）のWindowsコンポーネントが追加されていない。 →Windows XPまたはWindows MeにWindowsコンポーネントを追加する。(☞ CD-ROM内の取扱説明書164ページ)
問題を解決できない。	→お買い上げの販売店へご相談ください。

パナソニック コミュニケーションズ株式会社
コミュニケーションネットワークカンパニー

〒812-8531　福岡市博多区美野島4丁目1番62号

PQQX15555YA　KK0606JT3098